

ABSTRAKSI

EKA CANDRA APRIANSYAH. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa PT. TELKOM “Survey Pada Penggunaan Jasa Internet Speedy Di Kota Yogyakarta”. (Dibimbing oleh Heru Tri Sutiono, Dr.Msi. dan R. Hendri Gusaptono,Drs,M

Perusahaan PT. Telkom hendaknya memberikan pelayanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan yang tinggi dari pelanggan, dengan begitu pelanggan percaya bahwa jasa internet Speedy mampu melayani segala keluhan ataupun kebutuhan pelanggan. Dalam memberikan jawaban kepada pelanggan maka perusahaan PT.Telkom memberikan pelayanan internet dengan menggunakan produk yang di beri nama internet Speedy. Adanya layanan internet yang di tawarkan oleh Speedy,maka pelanggan akan loyal dalam mengakses internet. Persaingan yang semakin ketat dalam bisnis telekomunikasi menuntut PT.Telkom di daerah Yogyakarta selaku penyedia jasa internet Speedy harus mampu memberikan suatu layanan yang berkualitas kepada pelanggannya, sehingga dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen pengguna *Speedy* tersebut.

Penelitian ini bertujuan 1). untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsive, assurance, empathy, dan tangible) terhadap kepuasan pelanggan pengguna internet Speedy Di Daerah Yogyakarta. 2). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsive, assurance, empathy, dan tangible) terhadap loyalitas pelanggan pengguna internet Speedy Di Daerah Yogyakarta. 3). Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna internet Speedy Di Daerah Yogyakarta. Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan, serta kepentingan pengujian hipotesis, maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis kuantitatif.

Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan